جودة خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدا لرحمن في البحث العلمي و خدمة المجتمع

إعداد: أ.غادة بنت إبراهيم الصبار
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
منسقة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والإحصاء بعمادة شؤون المكتبات
Gialsbar@pnu.edu.sa

الملخص: *جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن من الجامعات السعودية التي تسعى إلى الوصول للاعتماد الأكاديمي على ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، حيث خطت الجامعة طريقها نحو تطبيق معايير الجودة في جميع مرافقها وأنشطتها وبرامجها. ومن ضمن هذه البرامج خدمة البحث العلمي والمجتمع من خلال عمادة شئون المكتبات. وعليه استهدفت هذه الدراسة بصفة أساسية التعرف على واقع جودة خدمات الجامعة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع من خلال أربعة محاور رئيسية(محور الخدمات المقدمة للبحث العلمي وخدمة المجتمع ،محور متطلبات تطبيق معايير الجودة،محور معوقات تطبيق معايير الجودة،محور المقترحات التي تساعد في تطبيق معايير الجودة).حيث تم تصميم وتطوير استبيان خاص يقيس هذه الابعاد و يحقق الغاية من الدراسة ،وتم توزيعها على (100) من المستفيدين من خدمات البحث العلمي وخدمة المجتمع في مكتبات الجامعة(طالبات،أعضاء هيئة تدريس،موظفات).بعد تحليل البيانات توصلت الدراسة الى ان معظم افراد العينة يوافقن على محور الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة(موافق).كما كشفت نتائج الدراسة عن معظم أفراد العينة يوافقن على محور متطلبات تطبيق معايير الجودة في البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (موافق). كما أظهرت نتائج الدراسة عن أن معظم أفراد العينة يوافقن على محور معوقات تطبيق معايير الجودة بدرجة(محايد)،وخلصت الدراسة الى عدد من المقترحات التي تساعد في تطبيق معايير الجودة في البحث العلمي وخدمة المجتمع من وجهة نظر افراد العينة.*

الكلمات المفتاحية: *وزارة التعليم العالي – جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن– عمادة شؤون المكتبات– الجودة .*

المقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج: اليابانية والأمريكية والأوروبية، إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الأسواق العالمية والفوز برضا المستهلكين حول العالم، جراء استخدام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات: الاقتصادية والصناعية والتكنولوجية والتجارية، وترجع فلسفة الجودة إلي العالم الأمريكي ديمنج (Deeming) والذي يسمى بأبي الجودة، والذي اعتمد توزيعاً لتحسين الجودة من خلال تطبيقات الرقابة الإحصائية، ونظرا للنجاح الكبير الذي حققه هذا النهج الإداري بدأ الاهتمام باستخدامه في المؤسسات التربوية بدرجة متزايدة، ففي الولايات المتحدة تزايدت مؤسسات التعليم العالي التي تتبني إدارة الجودة من (78) مؤسسة عام 1980م إلي (2196) مؤسسة عام 1991م ثم تضاعف العدد عدة مرات في نهاية العام 2000م، وزاد التنافس بين معظم المؤسسات في تطبيق هذا الأسلوب الإداري في كافة الدول المتقدمة وبعض الدول النامية التي بدأت تستخدم هذا الأسلوب في مؤسساتها المختلفة بما فيها التربوية والتعليمية(العاجز ونشوان،2005م:101).

وتعد الجودة في التعليم العالي من المتطلبات التي تحرص الجامعات على تحقيقها للحصول على مراكز متقدمة ضمن قائمة الجامعات العالمية المتميزة، حيث تسعى كثير من الجامعات المتميزة ومن بينها جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن إلى تطبيق معايير الجودة لتحسين كفاءة منسوبيها وضمان جودة مخرجاتها.

ويعنى بالجودة في التعليم العالي حرصاً على التميز والكمال والاتساق وملائمة الهدف. وتركز أكثر المفاهيم المتعلقة بالجودة في التعليم العالي على وصف ما يجب أن تكون عليه مؤسسات التعليم العالي (وزارة التعليم العالي :5).

كما يشير مفهوم إدارة الجودة في الجامعات إلى مجموعة من العمليات المتعددة التي تهدف من ورائها الجامعة إلى رفع الأداء لدى العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين وطلاب، وتطوير البرامج الأكاديمية والمكتبات،مما يجعل الجامعة تتميز في تقديم الخدمات التعليمية وهذا ينعكس إيجاباً على مخرجات التعليم (السرحان،2013م:8).

ويأتي تركيز الجامعات على تطبيق معايير الجودة مدخلاً مهماً ورافداً من روافد التقدم والرقي المؤسسي. لذا حرصت كثير من الجامعات ومنها جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تبني معايير تطبيق

الجودة في برامجها وأنشطتها ومن بينها معايير جودة خدمات مكتبات الجامعة وخاصة فيما يتعلق بالبحث العلمي وخدمة المجتمع.

وبناء على ما سبق تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على تجربة جامعة الأميرة نوره فيما يتعلق بجودة المكتبات وتأثيرها على الارتقاء بمستوى خدمات المكتبات لإثراء البحوث العلمية وتقديم أفضل الشركات المجتمعية بين الجامعة و الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية لتحفيز المجتمع الأكاديمي للمشاركة واكتساب التجارب الرائدة في تحسينه وتطويره، و استعراض أبرز المعوقات التي تعيق تطبيق معايير الجودة لدى مكتبات الجامعة وما هي التوصيات التي نتجت من هذه التجربة.

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على جودة خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدا لرحمن في البحث العلمي و خدمة المجتمع ويتفرع منه الاهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.
2- التعرف على متطلبات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.
3- التعرف على معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.
4- التعرف على معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.
5- التعرف على أهم المقترحات التي تساعد في تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.
6- إبراز دور عمادة مكتبات جامعة الأميرة نوره في تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع.

تساؤلات الدراسة:

بناء على ما سبق تحدد مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما جودة خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد لرحمن في مجال البحث العلمي و خدمة المجتمع ؟ ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع؟
2- ما متطلبات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع؟
3- التعرف على معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع؟
4- ما معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع؟
5- ما أهم المقترحات التي تساعد في تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع؟

الاطار النظري والدراسات السابقة

اولاً: مفهوم الجودة في التعليم العالي

لم تكن المملكة العربية السعودية في معزل عن مواكبة التوجهات العالمية باتجاه الجودة في التعليم العالي إذ أنشأت هيئة وطنية مستقلة تعني بالتقويم والاعتماد الأكاديمي لضمان الجودة في التعليم العالي، حيث قامت وزارة التعليم العالي بتأسيس هذه الهيئة بناء على قرار مجلس التعليم العالي رقم 1424/3/28هـ وتتمتع بالشخصية المعنوية كما أنها مستقلة مالياً وادرياً، وتخضع لإشراف المجلس الأعلى للتعليم وتضع معايير في الجانب المؤسسي والبرامجي، وتسعى إلى نشر ثقافة الاعتماد الأكاديمي والجودة لمنسوبي الجامعات وتدريبهم على تطبيق معايير ومقاييس ومؤشرات قياس الجودة وذلك بالتعاون مع المجلس الثقافي البريطاني (كعكي،2013م:249).

لقد تبنت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بتطوير مجموعة من معايير الاعتماد وتأكيد الجودة لمؤسسات التعليم العالي حيث تم تحديدها في إحدى عشر معياراً تغطي كافة جوانب الأداء في مؤسسات التعليم العالي،وتستخدم هذه المعايير في عمليات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على المستويين المؤسسي والبرامجي ويندرج تحت كل من هذه المعايير الرئيسة عدد من المعايير الفرعية على الموضح فيما يلي: (عبد الجبار ،1433هـ).

- معيار الرسالة والغايات والأهداف.
- معيار السلطات والإدارة.
- معيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها.
- معيار التعلم والتعليم .
- إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة.
- معيار مصادر التعلم .
- معيار المرافق والتجهيزات.
- معيار التخطيط والإدارة المالية.
- معيار عمليات توظيف.
- معيار البحث العلمي.
- معيار علاقات المؤسسة بالمجتمع.

ومن تطبيق هذه المعايير يحقق لنا عدداً من الفوائد والمنافع ومنها:

- إشراك الكادر الأكاديمي والكادر الإداري في التطوير والتحسين المستمر.
- صناعة القرارات المناسبة والصحيحة.
- إيجاد بيئة دائمة للتحسين المستمر.
- زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها الأكاديمية.
- التركيز على التعليم والتدريب المستمر.
- زيادة كفاءة استخدام الكادر الجامعي. (السرحان، 2013م:9).

ثانياً: الجودة في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

تعد جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن إحدى ثمار الرعاية والإهتمام بالتعليم العالي للمرأة. وقد بدأ الإهتمام مبكراً حيث أنشأت الرئاسة العامة لتعليم البنات في عام 1390 هـ الموافق 1970م. أول كلية تربوية للبنات، ثم توالى افتتاح الكليات تباعاً إلى أن بلغ عددها 102 كلية، ما بين جامعية ومتوسطة وكليات مجتمع موزعة في 72 مدينة سعودية وتضم 600,000 طالبة، وفي مدينة الرياض وحدها كانت هناك ست كليات هي كلية التربية للأقسام الأدبية– كلية التربية الأقسام العلمية – كلية إعداد المعلمات – كلية الخدمة الإجتماعية – كلية الإقتصاد المنزلي – كلية الآداب).

وفي عام 1427 هـ صدر الأمر الملكي بإنشاء أول جامعة للبنات بالرياض تحت إشراف وزارة التعليم العالي تضم الكليات الست الكائنة بمدينة الرياض بعد إعادة هيكلتها بالإضافة إلى إنشاء عدة كليات جديدة تخدم مسيرة التنمية في المملكة، وقد تم تفعيل الجامعة في عام 1428 هـ بتعيين أول مديرة لها وهي سمو الدكتورة الجوهرة بنت فهد آل سعود.

وفي يوم الأربعاء 1429/10/29هـ تشرفت الجامعة بقيام خادم الحرمين الشريفين بوضع حجر الأساس للمدينة الجامعية، وحينها ارتأى حفظه الله أن يتم تغيير مسماها إلى جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن نسبة إلى شقيقة مؤسس المملكة العربية السعودية الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن يرحمه الله.

وأدركت الجامعة أهمية مواكبة التطور والتقدم من خلال حرصها على تعميم وتطبيق مفاهيم الجودة في برامجها وأنشطتها. وقد تكلل ذلك باستحداث عمادة تعني بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لتعمل على تطوير نظام إدارة الجودة الذي يسعى إلى إتقان العمل والرقي بجودة نواتج العملية التعليمية، وبعد ذلك بدعم وتوجيه من معالي مديرة الجامعة تم تدشين مشروع التأسيس للجودة والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي بالجامعة عام 1434هـ وأصبح هذا العام عام الجودة بالجامعة وفق خارطة طريق.

ووضعت عمادة ضمان الجودة بالجامعة دليل يعنى بتنظيم سير العمليات الأكاديمية والإدارية (QMS) Quality Management System، ويقنن الإجراءات المتبعة في الجامعة بالتعاون مع خبراء دوليين من الهيئة البريطانية للاعتماد (QAA) Quality Assurance Agency تمهيداً لتأهيل جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن للاعتماد المؤسسي كما هو مطلوب في معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي.

وتكمن أهمية هذا المشروع في إنشاء نظام يضمن شفافية وجودة الأداء لجميع منسوبي الجامعة، وكذلك كفيل برفع أداء الإدارات والكليات، ويدعم توجهات الجامعة التطويرية ويؤهل الجامعة للحصول على الاعتماد البرامجي والمؤسسي، وهذا ما يلقى بثماره على الجامعة حيث يجعلها قادرة على إنتاج مخرجات ملائمة لتلبية احتياج المجتمع المحلي متماشية مع متطلبات العصر الحديث ويعطي العملاء الثقة التامة بأن المؤسسة قادرة على التماشي مع متطلبات المجتمع المحلي والدولي على حد سواء.

وقد تم تشكيل فريق من جميع العمادات المساندة (عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين، عمادة القبول والتسجيل، عمادة شؤون الطالبات، عمادة البحث العلمي، عمادة الدراسات العليا، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، عمادة شؤون المكتبات، عمادة السنة التحضرية، عمادة التطوير وتنمية المهارات) لدراسة أجزاء الدليل والتأكد من انسجامها مع أنظمة الجامعة وأنظمة التعليم (QMS) العالي والتأكد من إمكانية تطبيقه على أرض الواقع، **وتبرز أهداف عمادة ضمان الجودة بالجامعة إلى مايلي:**

- وضع إستراتيجية شاملة لضمان جودة البرامج الأكاديمية في الجامعة.
- تحقيق أهداف الجامعة المتعلقة بالجودة والاعتماد الأكاديمي.
- تقويم الأداء وضمان الجودة لوحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية.
- تعزيز الجهود لنقل الجامعة أكاديمياً ومهنياً لمصاف أفضل الجامعات المحلية والإقليمية والدولية.
- نشر وتعزيز ثقافة الجودة بين منسوبات ومنسوبي الجامعة.
- الحث على تنفيذ السياسات العامة التي تركز على الجودة الشاملة في الجامعة.

وتتلخص سياستها كالتالي:

تعمل على تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في جميع وحدات الجامعة لدعم رسالة الجامعة نحو تحقيق خططها الإستراتيجية والوصول إلى مصاف الجامعات العالمية، **ولتحقيق العالمية فإنّ العمادة تعمل على الأمور التالية:**

- التطوير والتحسين المستمر لتطبيقات الجودة في وحدات الجامعة المختلفة.
- ترسيخ مفاهيم ثقافة الجودة والتخطيط الاستراتيجي.
- القياس والتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تبني تطبيق أنظمة الجودة المختلفة في الجامعة.
- تحقيق متطلبات العملاء والسعي الدائم للتفوق على توقعاتهم.
- التزام جميع العاملين بمصداقية الأداء، للوصول إلى مستويات الاعتمادية المثلى.
- وضع أهداف قابلة للقياس تتوافق مع رؤية العمادة.
- تأصيل المعرفة والمهارات والسلوك لدى الموظفين وتوفير التدريب والتطوير اللازمين لهم على كافة المستويات.

وتلتزم العمادة بالمتابعة الإدارية والمراجعة الدورية لأهداف الجودة لضمان فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008.

ثالثاً:الجودة في عمادة شؤون المكتبات

أنشئت عمادة شؤون المكتبات بموجب القرار رقم 166/ك بتاريخ 1415/6/26هـ والذي يقضي بتطوير إدارة المكتبات التابعة لوكالة كليات البنات آنذاك وتحويلها إلى عمادة شؤون المكتبات تعنى وتضطلع بجميع شؤون مكتبات الكليات ، وهذه العمادة كانت إحدى عمادات وكالة كليات البنات التي تندرج تحت مظلة (الرئاسة العامة لتعليم البنات سابقاً) ثم وزارة المعارف التي غير مسماها إلى وزارة التربية والتعليم.

وقد تولى أمور الإدارة العامة للمكتبات التي أصبحت فيما بعد عمادة شؤون المكتبات بعض المتخصصين من الرجال إلى أن أسندت عمادة شؤون المكتبات بتاريخ 1427/3/20هـ إلى عضو هيئة تدريس متخصص من العنصر النسائي.

وبتفعيل الجامعة بتاريخ 1427/3/26هـ أصبحت عمادة شؤون المكتبات ممثلة في مجلس الجامعة من خلال عميدة شؤون المكتبات لتمثيل الجامعة في الأمور المتعلقة بشؤون المكتبات والمعلومات على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية، بالإضافة للإشراف على مشاركات الجامعة في المؤتمرات محلياً وخارجياً وتتكون العمادة من المكتبة المركزية و (17) مكتبة فرعية.

الأهداف الإستراتيجية للعمادة:

1. مساندة العملية التعليمية.
2. التميز في البرامج البحثية والتنموية.
3. استثمار الموارد البشرية المتخصصة.
4. التزويد بمصادر المعلومات في مختلف التخصصات لخدمة المجتمع.
5. توظيف التقنية لتيسير الوصول لمصادر المعلومات.

مهام العمادة:

- إدارة أقسام ووحدات المكتبة المركزية إدارياً وفنياً.
- إدارة مكتبات الكليات إدارة فنية وتتبع النواحي الإدارية للكليات التي تلحق بها المكتبات.
- تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية تساعد على البحث العلمي ودعم العملية التعليمية لجميع المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، طالبات الدراسات العليا، طالبات البكالوريوس، الهيئة الإدارية).
- تقوية أواصر الصلة العلمية والعملية مع المؤسسات الجامعية والهيئات العلمية والبحثية وأفراد المجتمع.
- بناء وتنمية المقتنيات من (كتب، مراجع، دوريات علمية، ورسائل جامعية، مواد سمعية وبصرية، تقنيات تعليم، خرائط، مخطوطات، قواعد معلومات.. وغيرها من أوعية المعلومات التقليدية والإلكترونية المختلفة التي تفيد الباحثين.
- إعداد الفهارس الموحدة لجميع المقتنيات بمكتبات الجامعة لتسهيل الوصول إلى المقتنيات التقليدية شبكياً.
- إعداد القوائم الببلوجرافية والكشافات لمحتويات المكتبة.
- تقديم خدمات معلوماتية بالاعتماد على المصادر الالكترونية والرقمية وقواعد المعلومات وتقنيات التعليم والمواد السمعية والبصرية وغير ذلك.
- تبادل أوعية المعلومات بين المكتبات داخل الجامعة وخارجها من الجامعات الأخرى بما يحقق أعلى فائدة لجمهور المستفيدين من أفراد المجتمع.
- حفظ وإتاحة الرسائل الجامعية لدرجتي الماجستير والدكتوراه المجازة من جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.
- تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- الربط الشبكي بين مكتبات الجامعة لتحقيق الاكتفاء الذاتي.
- تدريب وتطوير الاختصاصيات والعاملات بمكتبات الجامعة وتوجيههن فنياً بما يتواكب مع مستجدات المهنة.
- إقامة وتنظيم المعارض والمؤتمرات والملتقيات والندوات العلمية.
- تقديم خدمات الإعارة بجميع أشكالها وفق قانون حقوق الملكية الفكرية.
- تقديم خدمة الاستشارة البحثية للمستفيدات بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة.

وشكلت العمادة وكالة التطوير والجودة التي تهتم بالإشراف على جميع الأعمال المتعلقة بتحسين جودة أداء الأعمال وخدماتها، كما انه يعتبر حلقة وصل بين وكالة التطوير والجودة بالعمادة وعمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعة، ويلتحق بهذه الإدارة لجنة التأهل المؤسسي وهي عضوية خاصة بلجنة دائمة بعمادة ضمان الجودة

والاعتماد الأكاديمي تعني بجمع وثائق ومؤشرات أداء المعيار السادس (مصادر التعلم) وحفظها ورقياً وأرشفتها الكترونياً في العمادة وتصديرها إلى اللجنة لاستيفاء متطلبات الجودة.

أهداف الوكالة:

- نشر ثقافة الجودة على مستوى العمادة بإستخدام الوسائل المختلفة.
- توضيح المعايير المحددة لجودة الأداء بالعمادة ومتابعة العمل على استيفائها.
- الدعم الفني والإرشادي لفرق العمل الرئيسية لتنفيذ خطة الاعتماد المؤسسي للعمادة.
- المشاركة في إعداد الخطط التطويرية للعمادة والعمل على تنفيذها.

مهام الوكالة:

- الإشراف على متطلبات التطوير والجودة في العمادة.
- الإشراف على وحدة التدريب والتطوير.
- الإشراف على وحدة الإحصاء والتقارير.
- توثيق الإرتباط بعمادة ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي.
- متابعة أعمال ومتطلبات الجودة والتأهل المؤسسي.
- متابعة تطبيقات الجودة في وكالات وإدارات العمادة ووحداتها.
- ترسيخ مفهوم الجودة وتطبيقاتها لدى الاختصاصيات وموظفات المكتبات عن طريق ورش عمل وحلقات النقاش.
- إعداد التقرير السنوي لعمادة شؤون المكتبات.
- إعداد التقارير الدورية بإنجازات العمادة ومعوقات العمل بها.
- حضور الدورات وورش العمل التي تقدمها عمادة ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي.

رابعاً: تجربة مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في كيفية تطبيق معايير ضمان الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

عمادة شؤون المكتبات هي المسؤولة عن المعيار السادس (مصادر التعلم) والذي يشمل المكتبات والترتيبات التي تكفل التوفير الكمي والنوعي المناسب للمراجع الإلكترونية وغيرها من المواد المرجعية وتوفير المرافق (الأماكن) اللازمة للدراسة الفردية والجماعية في بيئة محفزة للبحث والدراسة العلمية الجادة، ويتكون معيار مصادر التعلم من أربعة معايير فرعية على المستوى المؤسسي وهي كالتالي:

- التخطيط والتقويم.
- التنظيم.
- دعم المستخدمين.
- الموارد والمرافق.

وطبقت آليات معيار مصادر التعلم على المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية بالجامعة، بحيث ركزت العمادة على استيفاء جميع معايير لجنة التأهل المؤسسي وذلك للاستكمال جميع البيانات الخاصة بمكتبات الجامعة، والتي تحقق كافة إجراءات التقويم الذاتي الأولي للمكتبات.

ومن أجل استيفاء معايير ضمان الجودة قسمت العمادة العمل إلى جانبين من الأعمال وهما (الجانب الاستشاري – الجانب الفني) ويشمل الجانب الاستشاري ما يلي :

- إعداد وثيقة الاستقصاء والمسح الشامل.
- إعداد وثيقة الخطة الإستراتيجية للمكتبات متضمنة الرسالة والأهداف والقيم.
- إعداد وثيقة الهيكل الإداري متضمنة الإدارات والأقسام والتوصيف الوظيفي وتقييم الأداء.
- إعداد وثيقة الخطة التشغيلية شاملة ووضع سياسات العمل المنضبطة والإجراءات التي تتعلق بتدفق سير دولاب العمل في المكتبة.
- إعداد وثيقة تحقيق الإعتماد الأكاديمي.

وأما بالنسبة للجانب الفني فيشتمل على الأعمال التالية:

- تخطيط وتنفيذ عملية نقل مجموعات المكتبة من المكتبات المختلفة في كليات الرياض إلى المبنى الجديد.
- وضع ضمانات الجودة وتحديد آليات ومتطلبات تطبيقها في الفهرسة.
- رقمنة وفهرسة جميع الرسالة الجامعية (بمعدل 300 صفحة للرسالة) وربطها مع نظام إدارة المكتبة.
- الفهرسة والمعالجة الفنية لمجموعات الأوعية وبناء وتطوير قاعدة البيانات الببلوجرافية على نظام إدارة المكتبات سيمفوني.
- بناء وتنمية جميع الأوعية بمختلف أشكالها.

وسوف نركز في هذه الورقة على جانبين مهمين هما (الجانب الفني والتقني الخاص بمنظومة مكتبات الجامعة والتي ترتبط ارتباطاً قوياً في خدمة البحث العلمي- و الجانب المجتمعي الذي يحقق الشراكة المجتمعية)، وعلى حسب التسميات والتوصيف للوظائف التي يشتمل عليها الهيكل التنظيمي للعمادة، تعد وكالة الشؤون الفنية والتقنية هي الجهة المشرفة على الجانب الفني والتقني **ومن مهامها:**

- الإشراف على كافة العمليات الفنية في جميع الأقسام الفنية بالعمادة.
- الإشراف على كافة الجوانب التقنية المرتبطة بالبرامج والتعاملات الإلكترونية وقواعد المعلومات والبوابة الإلكترونية للعمادة.

- تقديم الخطط والمشاريع المتعلقة بالجانب الفني والتقني في الوقت المحدد.
- متابعة الصيانة الدورية للجوانب الفنية والتقنية.
- متابعة وتطوير خدمات المكتبة في مختلف المجالات.
- متابعة رقمنة المكتبة والتحول إلى الرقمية الإلكترونية.
- تطبيق معايير الجودة على كافة إجراءات العمل بالوكالة.

وتحرص الوكالة على إجراء جميع عمليات المعالجة الفنية من فهرسة وتصنيف وضبط استنادي لمختلف مصادر المعلومات المقتناه، ومن ثم تجهيز الأوعية على الأرفف لتسهيل الوصول إليها، وتسعى إلى تطوير السياسات والإجراءات لعمليات الفهرسة المشتركة مثل الفهرس العربي الموحد وقواعد البيانات الأخرى العالمية بإستخدام البرامج المناسبة.

ومن أهم الأقسام التي تسهم في خدمة البحث العلمي والمجتمع هو قسم خدمات للمستفيدين الذي يقوم بدورة الفعال في خدمة المجتمع الأكاديمي بمختلف قطاعاته سواء كانت الخدمات يدوية أو الكترونية متجاوزة حدود المكتبة بل وحدود الحرم الجامعي نفسه اعتماداً على الإمكانات التقنية والبرمجيات مثل: المكتبة الأكاديمية الإلكترونية، وخدمة قواعد المعلومات وأجهزة الحاسب الآلي المحمول وتطبيقات شبكات التواصل الإجتماعي والجوالات. ويعمل على تنسيق العمل بين ما يقدمه هذا القسم من خدمات والخدمات التي تقدمها المكتبات الفرعية بما يجنب التكرار الغير مبرر في الخدمة المقدمة ويحقق الانضباط في عمل المكتبة ويرفع من جودته، ويضع الخطط والسياسات التي تنظم عملية تقديم الخدمات في المكتبة المركزية بالتنسيق مع ما تقدمه المكتبات الفرعية بما يضمن تطوير هذه الخدمات وتحقيق أهداف المكتبة خاصة على صعيد دعم الاحتياجات التعليمية والبحث العلمي، ويشرف على برامج التوجيه وأنشطة خدمات المستفيدين التي تهدف إلى التوعية بخدمات المكتبة، وتنمية الوعي المعلوماتي لدى أفراد المجتمع الأكاديمي بما في ذلك التعليمات الإرشادية على الويب Online Tutorials والوسائط المتعددة والمصادر الرقمية والجولات المكتبية الافتراضية، ومتابعة أحدث التطورات على مستوى التعليم العالي بالمملكة والبرامج والمقررات الدراسية التي تؤثر على الخدمات المعلوماتية المقدمة. ويتولى هذا القسم أيضاً تقديم الخدمة المرجعية سواء التقليدية أو الكترونية (الافتراضية) المتضمنة التعامل مع الفهرس المتاح على الخط المباشر والنظم الفرعية الأخرى المشتمل عليها النظام الآلي للمكتبة، ومساعدة المستفيدين في استخدام مصادر المعلومات سواء المطبوعة أو الإلكترونية والتوصية بإضافة أو تجديد أو إلغاء الاشتراك في إحدى قواعد المعلومات أو الدوريات الإلكترونية، الرد على الاستفسارات وتلبية الاحتياجات المعلوماتية لمختلف فئات المستفيدات، الخدمات الإرشادية وتنظيم الجولات المكتبية التعريفية، ويركز على تلك المندرجة تحت فئة الخدمات المرجعية الافتراضية والتي تشمل دون أن تقتصر على: الرد على الاستفسارات والتساؤلات المرجعية سواء الواردة عبر الهاتف أو الرد الإلكتروني أو نموذج الاستفسار الإلكتروني المتاح على الموقع الإلكتروني للمكتبة(Ask Librarian) وتقديم خدمة التوجيه والإرشاد، ويقوم بتجميع وتحليل آراء وانطباعات المستفيدين بمختلف فئاتهن وقياس مدى رضائهم عن مصادر المعلومات والخدمات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي Twitter والتواصل مع مديرة القسم بذا الشأن لتطوير الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة واستيعاب ذلك ضمن السياسات التي يتم وضعها.

وسوف نستعرض كافة خدمات مكتبات الجامعة التي تثري البحوث العلمية، والخدمات على النحو التالي:

(جولات تعريفية، البحث في الفهرس الآلي، الخدمة الصحية والتوجيه والإرشاد، خدمة الرد على الاستفسارات، خدمة الانترنت، الخدمات الإلكترونية، خدمة حجز الكتب، خدمة الإعارة، خدمة خلوات البحث، خدمة قاعات الدراسة والنقاش، خدمة النسخ والتصوير، الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات، خدمة ذوي الإحتياجات الخاصة، خدمة المجتمع).

وتحرص العمادة على تقديم خدماتها المعلوماتية في أوقات مختلفة لكافة المستفيدين سواء من داخل الجامعة أو من خارجها، حيث خصصت أوقات الدوام في المكتبة المركزية على فترتين صباحية ومسائية، بالإضافة إلى فتح المكتبة للمستفيدين يوم السبت وأما المكتبات الفرعية على حسب الدوام الرسمي للكليات.

وأما بالنسبة للجانب الآخر (الجانب المجتمعي الذي يحقق الشراكة المجتمعية) فالقائم عليه حسب التوصيف للوظائف التي يشتمل عليها الهيكل التنظيمي للعمادة هي إدارة المعارض، حيث تسعى إلى مواكبة التغيرات في المؤسسات المختلفة وذلك من خلال المشاركة في المعارض والمؤتمرات والندوات العلمية التي تبرز أسم الجامعة والتعريف بها محلياً وأقليماً وعالمياً، وذلك بتطبيق اللوائح والأنظمة على حسب الإجراءات المتبعة لإدارة المعارض في وزارة التعليم العالي، وتعمل العمادة على إقامة أول مؤتمر علمي للمكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، بالإضافة إلى عدد من الفعاليات والأنشطة المجتمعية.

وتهتم العمادة بإرسال عدد من منسوبيها إلى حضور المؤتمرات والفعاليات التي تعقد في مجال المكتبات وتقنيات المعلومات سواءً عقدت إقليميا أو عالمياً، مما ينعكس بالإيجاب على إثراء معارفهن في مجال العمل والذي يحقق قيمة مضافة وتغييراً نوعياً على يقدموه من جهد في اتجاه رسم الخطط وصوغ الاستراتيجيات للإدارات التي

يترأسونها، ومن ثم الإرتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تتوفر على تقديمها منظومة مكتبات جامعة الأميرة نورة، ومن ثم قيادتها نحو الأفضل بما يحقق رؤيتها ورسالتها وأهدافها.

-الدراسات السابقة:

-دراسة الشعلان وكعكي(1435م) حول آليات تفعيل التمكين لتحقيق جودة الأداء في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، حيث هدفت الدراسة الى الوصول الى آلية نحو تحقيق جودة الأداء في جامعة الأميرة نورة وذلك من خلال استطلاع آراء اعضاء هيئة التدريس فيها. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج والتي من أهمها تعزيز الحوار ورفع القدرات الاستيعابية للعاملين وكذلك تحسين إنتاجهم عن تفعيل معايير ومقاييس وطنية للإداء.

-دراسة سهام كعكي (2013م) حول التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. حيث استهدفت الدراسة التعرف على هذه التحديات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كل من جامعات السعودية وجامعات الأردن، واستخدمت الباحث الاستبيان وسيلة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الى ان هناك عدداً من التحديات تواجه تطبيق الجودة الشاملة وكذلك تحديات تواجه نشر ثقافة الجودة . وخلصت الدراسة الى مجموعة من المقترحات حول تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

-دراسة مصطفى الطيب (2013م) حول ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي حيث هدفت الدراسة استطلاع عينة مكونة من (120) أستاذاً جامعيا بالجامعات الليبية حول كيفية تطوير البحث العلمي،وتوصلت الدراسة الى ضرورة التركيز على الباحث والمؤسسة البحثية وكذلك ضرورة توفير التمويل والإنفاق لضمان جودة البحث العلمي .

الاجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة: نظراً الى أن الهدف الرئيس التي سعت الدراسة الى تحقيقه هو وصف واقع جودة مكتبات جامعة الاميره نوره في البحث العلمي وخدمة المجتمع،ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي. غني عن الذكر ان المنهج الوصفي يهدف الى وصف ظواهر أو احداث أو اشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها(عبد الرحمن،2013م :86).

اداة الدراسة: اتساقاً مع اهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان وسيلة لجمع البيانات،حيث يعد الاستبيان من أكثر الأدوات استخداما في البحوث العلمية (عبد الرحمن،2013م). وقد تم تصميم الاستبيان ليحقق أهداف الدراسة وشروطها المنهجية،وقسمت الاستبانه الى أربعة محاور وكل محور يتبعه مجموعة من العبارات التي تقيسه.

الأساليب الإحصائية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
- المتوسط الحسابي "Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة حول عبارات محاور الاستبانة.
- تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الاستبانة، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة حول كل عبارة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- معامل ارتباط "بيرسون" لقياس صدق الاستبانة.
- معامل ثبات "ألفا كرونباخ" ومعامل ثبات التجزئة النصفية لسبيرمان – براون لقياس ثبات الاستبانة.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في آراء أفراد العينة حول أي محور من محاور الاستبانة ترجع لاختلاف متغير الوظيفة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة لكل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وأيضاً معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وتم استخدام لذلك برنامج (SPSS) والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (1)

يبين معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع وبين الدرجة الكلية للمحور

* يعني مستوى الدلالة (0.05)، ** يعني مستوى الدلالة (0.01)

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة الإحصائية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة الإحصائية
1	0.62	**0.00	11	0.56	**0.00
2	0.75	**0.00	12	0.60	**0.00
3	0.81	**0.00	13	0.71	**0.00
4	0.70	**0.00	14	0.81	**0.00
5	0.72	**0.00	15	0.83	**0.00
6	0.77	**0.00	16	0.85	**0.00

7	0.65	**0.00	17	0.79	**0.00
8	0.68	**0.00	18	0.75	**0.00
9	0.74	**0.00	19	0.67	**0.00
10	0.75	**0.00	20	0.74	**0.00

جدول (2)

يبين معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع وبين الدرجة الكلية للمحور

* يعني مستوى الدلالة (0.05)، ** يعني مستوى الدلالة (0.01)

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة الإحصائية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة الإحصائية
1	0.59	**0.00	19	0.62	**0.00
2	0.70	**0.00	20	0.76	**0.00
3	0.75	**0.00	21	0.71	**0.00
4	0.73	**0.00	22	0.76	**0.00
5	0.79	**0.00	23	0.80	**0.00
6	0.75	**0.00	24	0.73	**0.00
7	0.75	**0.00	25	0.66	**0.00
8	0.74	**0.00	26	0.75	**0.00
9	0.77	**0.00	27	0.80	**0.00
10	0.76	**0.00	28	0.84	**0.00
11	0.84	**0.00	29	0.71	**0.00
12	0.79	**0.00	30	0.74	**0.00
13	0.82	**0.00	31	0.69	**0.00
14	0.73	**0.00	32	0.61	**0.00
15	0.79	**0.00	33	0.59	**0.00
16	0.76	**0.00	34	0.70	**0.00
17	0.70	**0.00	35	0.62	**0.00
18	0.80	**0.00	[redacted]	[redacted]	[redacted]

جدول (3)

يبين معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث: معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع وبين الدرجة الكلية للمحور

* يعني مستوى الدلالة (0.05)، ** يعني مستوى الدلالة (0.01)

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة الإحصائية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة الإحصائية
1	0.48	0.00**	5	0.80	0.00**
2	0.78	0.00**	6	0.71	0.00**
3	0.73	0.00**	7	0.77	0.00**
4	0.83	0.00**	8	0.85	0.00**

جدول (4)

يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة وبين الدرجة الكلية للاستبانة

يعني مستوى الدلالة (0.05)، ** يعني مستوى الدلالة (0.01)*

المحور	معامل الارتباط بالمجال	مستوى الدلالة الإحصائية
المحور الأول: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	0.92	0.00**
المحور الثاني: متطلبات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	0.96	0.037*
المحور الثالث: معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	0.21	0.00**

من خلال معاملات ارتباط بيرسون في الجداول الأربع السابقة يتبين ارتباط جميع العبارات بالمحور التابعة لها وجميعها عند مستوى دلالة (0.01) ، كما تبين أيضاً ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة وأن معظم هذه الارتباطات أيضًا كانت عند مستوى دلالة (0.01) عدا المحور الثاني فكان مستوى الدلالة بينه وبين الدرجة الكلية للاستبانة عند (0.05)، مما يدل على ارتفاع الاتساق الداخلي للاستبانة ويؤكد قوة الارتباط الداخلي لعبارات الاستبانة ويدل على أن أداة الدراسة تتسم بدرجة عالية من الصدق، وأنها صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ثبات الإستبيان:

المقصود بثبات الاستبانة أنها تعطي النتائج نفسها تقريباً لو تكرر تطبيقها أكثر من مرة على نفس الأشخاص في ظروف مماثلة (العساف، 2003م، ص 369).

وقد تم حساب ثبات الاستبانة وذلك باستخدام كل من معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان- براون ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5)

يبين حساب ثبات الاستبانة باستخدام كل من معامل ألفا لكرونباخ وطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان- براون

المحور	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان- براون
المحور الأول: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	20	0.95	0.90
المحور الثاني: متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	35	0.97	0.92
المحور الثالث: معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	8	0.88	0.78
الدرجة الكلية للاستبانة	63	0.97	0.90

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معاملات ثبات كل من عبارات محاور الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث انحصرت بين (0.78، 0.92)، كذلك يتبن ارتفاع معامل ثبات إجمالي الاستبانة بهذه الطريقة حيث بلغ (0.97)، كما اتضح ارتفاع ثبات عبارات محاور الاستبانة باستخدام معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان- براون حيث انحصرت بين (0.78، 0.92)، كما اتضح ارتفاع ثبات عبارات محاور الاستبانة باستخدام طريقة التجزئة النصفية لسبيرمان - براون إلى (0.90) وهو معامل ثبات مرتفع أيضًا، مما يدل على ارتفاع ثبات الاستبانة بشكل عام.

ولتسهيل تفسير النتائج تم استخدم الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بدائل المقياس. حيث تم إعطاء وزن للبدائل: (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، بدرجة غير موافق = 2، غير موافق بشدة =1)، ثم تم تصنيف تلك الإجابات إلى خمس مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

طول الفئة = (أكبر قيمة- أقل قيمة) ÷ عدد بدائل المقياس = (5-1) ÷ 5= 0.80

لنحصل على مدى المتوسطات التالية لكل وصف أو بديل:

جدول (6)

يبين توزيع مدى المتوسطات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	*مدى المتوسطات*
موافق بشدة	*5 – 4.21*
موافق	*4.20 – 3.41*
محايد	*3.40 – 2.61*
غير موافق	*2.60 –1.81*
غير موافق بشدة	*1.80 – 1*

نتائج الدراسة :

أولاً: وصف عينة الدراسة حسب الوظيفة

جدول (7)

يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
الجامعية الأولى	61	%61.0
دراسات عليا	5	%5.0
عضو هيئة تدريس	9	%9.0
موظفة إدارية	21	%21.0
أخرى	4	%4.0
الإجمالي	100	%100



يتضح من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة من طالبات المرحلة الجامعية الأولى حيث كانت نسبتهن المئوية (61.0%)، ثم يليهن الموظفات الإداريات وذلك بنسبة مئوية (21.0%)، ثم يأتي أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس بنسبة مئوية (9.0%)، يليهن طالبات الدراسات العليا بنسبة مئوية (5.0%)، وأخيرًا يأتي ذوات الوظائف الأخرى بنسبة مئوية (4.0%).

ثانياً: وصف عينة الدراسة حسب أكثر المكتبات التي يتم الاستفادة من خدماتها وتوفر كافة الاحتياجات العلمية

جدول (8)

المكتبات	العدد	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	41	%41.0
مكتبة كلية التربية	34	%34.0
مكتبة الترجمة واللغات	26	%26.0
مكتبة كلية الآداب	5	%5.0
مكتبة كلية المجتمع	4	%4.0
مكتبة معهد اللغة العربية لناطقات بغيرها	4	%4.0
مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية	3	%3.0
مكتبة كلية الحاسب الآلي	2	%2.0
مكتبة كلية الإدارة والأعمال	2	%2.0
مكتبة كلية الطب البشري	2	%2.0
الإجمالي	100	%100

يتضح من الجدول السابق أن أكثر المكتبات التي يتم الاستفادة من خدماتها وتوفر كافة الاحتياجات العلمية من وجهة نظر أفراد العينة ما يأتي ومرتبة تنازليًا حسب النسبة المئوية لتكرارها:

- جاءت (المكتبة المركزية) في المرتبة الأولى بنسبة مئوية (41.0%).
- جاءت (مكتبة كلية التربية) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (34.0%).
- جاءت (مكتبة الترجمة واللغات) في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية (26.0%).
- جاءت (مكتبة كلية الآداب) في المرتبة الرابعة بنسبة مئوية (5.0%).
- جاءت (مكتبة كلية المجتمع، مكتبة معهد اللغة العربية لناطقات بغيرها) في نفس المرتبة الخامسة بنسبة مئوية (4.0%).

- **ثالثاً:إجابة التساؤل الأول ما الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع؟**

جدول (9)

يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للمتوسط الحسابي لأفراد العينة حول عبارات المحور الأول: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
.1	توفير خدمة الرد على استفسار الزائرات والمستفيدات عبر جميع وسائل الاتصال.	ت	15	54	24	5	2	3.75	0.85	4
		%	15.0	54.0	24.0	5.0	2.0			
.2	توفير أحدث مصادر التعلم لإثراء البرامج العلمية والبحث العلمي (كتب، دوريات،..الخ).	ت	21	44	23	8	4	3.7	1.02	6
		%	21.0	44.0	23.0	8.0	4.0			
.3	توفير الخدمة المرجعية المباشرة والغير مباشرة	ت	17	37	25	15	6	3.44	1.12	15
		%	17.0	37.0	25.0	15.0	6.0			
.4	توفير خدمة حجز بعض الكتب لفترة محددة لاستخدام الطالبات داخل المكتبة	ت	18	41	24	11	6	3.54	1.1	12
		%	18.0	41.0	24.0	11.0	6.0			
.5	توفير خدمة طلب الكتب الغير متوفرة بالمكتبات من قبل المستفيدين في التخصصات المختلفة.	ت	18	25	35	20	2	3.37	1.06	16
		%	18.0	25.0	35.0	20.0	2.0			
.6	توفير خدمة خلوات البحث بحيث أن تكون مجهزة تجهيزاً تقنياً يفي بأغراض استخدامها بجودة عالية وتستخدم وفق ضوابط معينة.	ت	19	37	30	9	5	3.56	1.06	10
		%	19.0	37.0	30.0	9.0	5.0			
.7	توفير خدمة قاعات الدراسة والنقاش بحيث أن تكون مجهزة تجهيزاً تقنياً يفي بأغراض استخدامها بجودة عالية وتستخدم وفق ضوابط معينة.	ت	28	42	22	6	2	3.88	0.96	1
		%	28.0	42.0	22.0	6.0	2.0			
.8	توفير تقنيات التصوير والنسخ الحديثة وتستخدم وفق ضوابط معينة.	ت	26	43	20	7	4	3.8	1.04	3
		%	26.0	43.0	20.0	7.0	4.0			
.9	توفير خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات بطلب من المستفيدات من خلال تعبئة نموذج خاص يتضمن سمات المستفيد وأهدافه واحتياجاته العلمية، ويتم بعد ذلك إطلاع المستفيدين أولاً بأول بما يستجد لدى المكتبة في مجال اهتماماتهم العلمية والبحثية.	ت	13	28	45	11	3	[illegible]	[illegible]	16
		%	13.0	28.0	45.0	11.0	3.0			
.10	توفير خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير التقنيات والتجهيزات اللازمة لخدمتهم، وتطبق عليهم لائحة العمادة في الأنظمة والخدمات.	ت	17	26	37	10	10	3.3	1.17	19
		%	17.0	26.0	37.0	10.0	10.0			
.11	توفير خدمة المجتمع الأكاديمي الخارجي من طالبات الدراسات العليا والباحثات وطالبات مرحلة البكالوريوس، وتطبق عليهن بنود اللائحة.	ت	10	26	56	7	1	3.37	0.8	16
		%	10.0	26.0	56.0	7.0	1.0			
.12	توفير خدمة الجولات التعريفية للمستفيدات الجدد.	ت	10	31	38	17	4	3.26	0.99	20
		%	10.0	31.0	38.0	17.0	4.0			
.13	توفير نظام فهرسة الكتروني حديث ومرن لتسهيل الوصل إلى مصادر التعلم في أقل وقت وجهد.	ت	25	34	28	8	5	3.66	1.09	8
		%	25.0	34.0	28.0	8.0	5.0			
.14	توفير خدمة البحث في الفهارس الآلية وفق نظام الكتروني حديث.	ت	22	30	35	5	8	3.53	1.13	13
		%	22.0	30.0	35.0	5.0	8.0			
.15	توفير نظام إعارة الكتروني ذات مميزات عالية.	ت	25	23	37	8	7	3.51	1.16	14
		%	25.0	23.0	37.0	8.0	7.0			
.16	توفير خدمة قواعد المعلومات والمكتبة الرقمية حيث تعتبر من التقنيات المعتمدة على الحاسب الآلي في تخزين واسترجاع المعلومات، وعلى توفير وإتاحة جميع مصادر المعلومات الالكترونية في جميع التخصصات لكافة منسوبي الجامعة من باحثين وباحثات.	ت	24	38	26	6	6	3.68	1.09	7
		%	24.0	38.0	26.0	6.0	6.0			
.17	توفير خدمة الإنترنت داخل	ت	39	30	15	11	5	[illegible]	[illegible]	2

	مكتبات الجامعة مجاناً لأغراض التعليم والبحث العلمي والتثقيف وفق ضوابط معينة.	%	39.0	30.0	15.0	11.0	5.0			
.18	توفير خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها مكتبات الجامعة.	ت	29	21	34	8	8	3.55	1.22	11
		%	29.0	21.0	34.0	8.0	8.0			
.19	توفير قاعات تدريبية مجهزة بتقنيات ذات جودة عالية لغرض التدريب.	ت	26	35	30	6	3	3.75	1.01	4
		%	26.0	35.0	30.0	6.0	3.0			
.20	عقد المؤتمرات العلمية والندوات والملتقيات والمشاركة في المناسبات المحلية والإقليمية والدولية.	ت	19	41	32	3	5	3.66	0.99	8
		%	19.0	41.0	32.0	3.0	5.0			
	المتوسط العام							3.58	1.05	

يتضح من الجدول أعلاه وجهات نظر أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع حول درجة موافقتهن لعبارات المحور الأول: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع, وكان المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (3.58 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد العينة يوافقن على محور الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (موافق) وذلك بشكل عام.

وعلى مستوى العبارات فقد تراوح المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات محور الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع من وجهة نظر أفراد العينة ما بين (3.26 – 3.88) درجة من أصل (5) درجات وهي متوسطات تقابل درجتي الموافقة (محايد، موافق)، وفيما يلي نتناول عبارات محور الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بالتفصيل:

معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن بدرجة (موافق) على خمس عشرة عبارة من عبارات الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث انحصر متوسطها الحسابي بين (3.44 – 3.88) وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

- جاءت العبارة (توفير خدمة قاعات الدراسة والنقاش بحيث أن تكون مجهزة تجهيزاً تقنياً يفي بأغراض استخدامها بجودة عالية وتستخدم وفق ضوابط معينة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.88).
- جاءت العبارة (توفير خدمة الإنترنت داخل مكتبات الجامعة مجاناً لأغراض التعليم والبحث العلمي والتثقيف وفق ضوابط معينة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.87).
- جاءت العبارة (توفير تقنيات التصوير والنسخ الحديثة وتستخدم وفق ضوابط معينة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.80).
- جاءت العبارتان (توفير خدمة الرد على استفسار الزائرات والمستفيدات عبر جميع وسائل الاتصال، توفير قاعات تدريبية مجهزة بتقنيات ذات جودة عالية لغرض التدريب) في نفس المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.75) لكل منهما.
- جاءت العبارة (توفير أحدث مصادر التعلم لإثراء البرامج العلمية والبحث العلمي (كتب، دوريات ، مطبوعات حكومية...الخ)) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.70).
- جاءت العبارة (توفير خدمة قواعد المعلومات والمكتبة الرقمية حيث تعتبر من التقنيات المعتمدة على الحاسب الآلي في تخزين واسترجاع المعلومات، وعلى توفير وإتاحة جميع مصادر المعلومات الالكترونية في جميع التخصصات لكافة منسوبي الجامعة من باحثين وباحثات) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.68).
- جاءت العبارتان (توفير نظام فهرسة الكتروني حديث ومرن لتسهيل الوصل إلى مصادر التعلم في أقل وقت وجهد، عقد المؤتمرات العلمية والندوات والملتقيات والمشاركة في المناسبات المحلية والإقليمية والدولية) في نفس المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.66) لكل منهما.
- جاءت العبارة (توفير خدمة خلوات البحث بحيث أن تكون مجهزة تجهيزاً تقنياً يفي بأغراض استخدامها بجودة عالية وتستخدم وفق ضوابط معينة) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.56).
- جاءت العبارة (توفير خدمة تدريب المستفيدات على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها مكتبات الجامعة) في المرتبة الحادية عشرة بمتوسط حسابي (3.55).
- جاءت العبارة (توفير خدمة حجز بعض الكتب لفترة محددة لاستخدام الطالبات داخل المكتبة) في المرتبة الثانية عشرة بمتوسط حسابي (3.54).
- جاءت العبارة (توفير خدمة البحث في الفهارس الآلية وفق نظام الكتروني حديث) في المرتبة الثالثة عشرة بمتوسط حسابي (3.53).
- جاءت العبارة (توفير نظام إعارة الكتروني ذات مميزات عالية) في المرتبة الرابعة عشرة بمتوسط حسابي (3.51).

- جاءت العبارة (توفير الخدمة المرجعية المباشرة والغير مباشرة) في المرتبة الخامسة عشرة بمتوسط حسابي (3.44).

بينما نجد أن معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن بدرجة (محايد) على خمس عبارات من عبارات الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث انحصر متوسطها الحسابي بين (3.26 – 3.37) وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

- جاءت الثلاث عبارات (توفير خدمة طلب الكتب الغير متوفرة بالمكتبات من قبل المستفيدين في التخصصات المختلفة، توفير خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات بطلب من المستفيدات من خلال تعبئة نموذج خاص يتضمن سمات المستفيد وأهدافه واحتياجاته العلمية، ويتم بعد ذلك إطلاع المستفيدين أولاً بأول بما يستجد لدى المكتبة في مجال اهتماماتهم العلمية والبحثية، توفير خدمة المجتمع الأكاديمي الخارجي من طالبات الدراسات العليا والباحثات وطالبات مرحلة البكالوريوس، وتطبق عليهن بنود اللائحة) في نفس المرتبة السادسة عشرة بمتوسط حسابي (3.37) لكل منها.
- جاءت العبارة (توفير خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير التقنيات والتجهيزات اللازمة لخدمتهم، وتطبق عليهم لائحة العمادة في الأنظمة والخدمات) في المرتبة التاسعة عشرة بمتوسط حسابي (3.30).
- جاءت العبارة (توفير خدمة الجولات التعريفية للمستفيدات الجدد) في المرتبة العشرين والأخيرة بمتوسط حسابي (3.26).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري وهو مقدار تشتت استجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد العينة حول الخمس اختيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق نجد أن معظم قيم الانحراف المعياري لعبارات محور الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع تنحصر بين (0.80، 1.22) وكان أقل انحراف معياري للعبارة (توفير خدمة المجتمع الأكاديمي الخارجي من طالبات الدراسات العليا والباحثات وطالبات مرحلة البكالوريوس، وتطبق عليهن بنود اللائحة) مما يدل على أنها أكثر العبارات تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (توفير خدمة تدريب المستفيدات على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها مكتبات الجامعة) مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلفت حولها أفراد العينة.

- **رابعاً:إجابة التساؤل الثاني ما متطلبات تطبيق معايير جودة البحث العلمي وخدمة المجتمع ؟**

جدول **(10)**

يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للمتوسط الحسابي لأفراد العينة حول عبارات المحور الثاني: متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
.1	وجود رؤية ورسالة وأهداف لعمادة شؤون المكتبات تتمشى مع متطلبات الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي.	ت	15	44	28	11	2	3.59	0.94	14
		%	15.0	44.0	28.0	11.0	2.0			
.2	وجود نظام إداري قيادي فعال يسمح بالمراقبة والشفافية بالعمادة.	ت	14	40	31	12	3	3.5	0.98	25
		%	14.0	40.0	31.0	12.0	3.0			
.3	وجود سياسات وقواعد تنفيذيه لتطوير الوظيفي وحل النزعات وتسوية الشكاوي.	ت	13	46	33	8	0	3.64	0.81	9
		%	13.0	46.0	33.0	8.0	0.0			
.4	وجود إجراءات تنفيذية لتطبيق اللوائح العامة لتعليم العالي بالعمادة.	ت	17	42	33	6	2	3.66	0.9	7
		%	17.0	42.0	33.0	6.0	2.0			
.5	وجود نظام تواصل جامعي داخلي وخارجي بين جميع فئات وكوادر وصانعي القرارات بالعمادة.	ت	20	33	38	7	2	3.62	0.95	12
		%	20.0	33.0	38.0	7.0	2.0			
.6	توفير بيئة عمل إيجابية تضمن المشاركة في صنع القرار وتحفز على طرح المبادرات بالعمادة.	ت	16	41	27	11	5	3.52	1.05	20
		%	16.0	41.0	27.0	11.0	5.0			
.7	وجود نظام جودة بالجامعة لتوجيه كافة الإدارات والعمادة والكليات بتحقيق الجودة وتحسينها مع إشراك الهيئة التعليمية والإدارية.	ت	25	33	34	6	2	3.73	0.97	2
		%	25.0	33.0	34.0	6.0	2.0			
.8	وجود آلية واضحة لتطبيق نظام فعال لضمان الجودة الإدارية والأكاديمية بالعمادة.	ت	21	40	24	13	2	3.65	1.02	8
		%	21.0	40.0	24.0	13.0	2.0			
.9	وجود نظام فعال للإدارة	ت	11	33	42	7	7	3.	0.	34

	المالية يضمن المرونة والاستقلالية في تخطيط ومتابعة اقتصاديات الوحدات المساندة بالعمادة.	%	11.0	33.0	42.0	7.0	7.0			
.10	وجود آليات لتحديد المؤشرات الخاصة بمراقبة أداء الجامعة والكليات والوحدات المساندة بالجامعة.	ت	12	40	36	11	1	3.51	0.88	23
		%	12.0	40.0	36.0	11.0	1.0			
.11	وجود آلية لرصد احتياجات الكوادر الإدارية والمساندة لتطبيق نظام الجودة ثم تطويرها وتأهيلها للأداء الفعال بالجامعة.	ت	20	24	41	7	8	3.41	1.13	31
		%	20.0	24.0	41.0	7.0	8.0			
.12	وجود نظام فعال لتوثيق المعاملات الإدارية وأرشفتها وحفظ معلوماتها ووضع قاعدة بيانات لتسهيل الرجوع لها بالعمادة	ت	18	38	32	5	7	3.55	1.07	15
		%	18.0	38.0	32.0	5.0	7.0			
.13	توفير مركز إحصائي لعمادة شؤون المكتبات لحصر مؤشرات الأداء وتوثيقها.	ت	17	33	33	11	6	3.44	1.09	29
		%	17.0	33.0	33.0	11.0	6.0			
.14	وجود مكتب للإرشاد الاجتماعي والنفسي داخل مكتبات الجامعة.	ت	16	26	36	18	4	3.32	1.07	35
		%	16.0	26.0	36.0	18.0	4.0			
.15	توفير مصادر تعلم كافية لدعم العملية التعليمية.	ت	20	33	32	11	4	3.54	1.06	16
		%	20.0	33.0	32.0	11.0	4.0			
.16	تفعيل التعليم الالكتروني كمصدر مهم من مصادر التعلم بالعمادة.	ت	14	33	38	9	6	3.4	1.04	32
		%	14.0	33.0	38.0	9.0	6.0			
.17	وجود آليات لتكثيف الجهود على توفير متطلبات العملية التعليمية من تقنيه، مرافق وخدمات والبحث العلمي بكميه كافية وبجودة عالية بالعمادة.	ت	24	27	39	7	3	3.62	1.02	12
		%	24.0	27.0	39.0	7.0	3.0			
.18	وجود نظام وآليات لضمان جودة وتطوير التجهيزات والمرافق في العمادة.	ت	10	48	28	10	4	3.5	0.95	25
		%	10.0	48.0	28.0	10.0	4.0			
.19	وجود خطه شامله لرفع	ت	14	30	40	13	3	[illegible]	[illegible]	33
	مستوى المشاركة المجتمعية من خلال استراتيجيات وسياسات واضحة تحقق التفاعل مع المجتمع وبناء علاقات تضمن تحقيق سمعة العمادة وعمل استحداث للهوية المميزة للجامعة ومحفزات الانتماء المؤسسي.	%	14.0	30.0	40.0	13.0	3.0			
.20	وجود سياسة في العمادة لتزويد البرامج بمصادر التعلم ومشاركة هيئة التدريس المسؤولة عن البرنامج ومقرراته الدراسية بتقديم المشورة، بشكل منتظم، عن المواد المطلوبة لدعم التعليم والتعلم.	ت	21	37	29	10	3	3.63	1.02	10
		%	21.0	37.0	29.0	10.0	3.0			
.21	وجود سياسة في العمادة بمشارك هيئة التدريس والطلبة في استطلاعات آراء المستخدمين التي تتناول مدى كفاية مصادر التعلم وخدماتها، ومدى استخدامها، ومناسبتها مع متطلبات التعليم والتعلم.	ت	17	33	37	11	2	3.52	0.97	20
		%	17.0	33.0	37.0	11.0	2.0			
.22	يعطى القائمون بإدارة البرنامج أو ممثلو البرنامج الفرصة للإسهام في تقويم عمليات التخطيط المسبق لتوفير المصادر والخدمات، وذلك بالإضافة إلى مشاركتهم في الاستطلاعات المسحية حول البرنامج.	ت	15	31	40	11	3	3.44	0.98	29
		%	15.0	31.0	40.0	11.0	3.0			
.23	تقوم هيئة التدريس بتقديم المشورة، بصورة منتظمة، حول المواد المرجعية (المساندة) للمقررات الدراسية)	ت	12	45	28	15	0	3.54	0.89	16
		%	12.0	45.0	28.0	15.0	0.0			
.24	تتاح مكتبات الجامعة ومراكز مصادر التعلم وغيرها من المرافق والخدمات ذات العلاقة لساعات طويلة وكافية تضمن توفر هذه الخدمات وفق احتياجات المستخدمين.	ت	18	35	30	14	3	3.51	1.04	23
		%	18.0	35.0	30.0	14.0	3.0			
.25	يتم الاحتفاظ بالمواد	ت	15	40	27	16	2	[illegible]	[illegible]	25

	والمراجع المطلوبة بكثرة والمطلوبة للقراءة(الخاصة بالمقررات) في قسم الكتب المحجوزة.	%	15.0	40.0	27.0	16.0	2.0			
.26	وجود سياسة فعاله في العمادة لتسهيل الوصول – بفاعلية وبشكل يعتمد عليه– إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج.	ت	22	37	31	10	0	3.71	0.92	4
		%	22.0	37.0	31.0	10.0	0.0			
.27	تقدم المكتبة برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلبة وغيرهم من المستخدمين الجدد لتهيئتهم لاستخدام مرافق مكتبات الجامعة وخدماتها.	ت	17	35	35	9	4	3.52	1.01	20
		%	17.0	35.0	35.0	9.0	4.0			
.28	توفير خدمات لتقديم المساعدة لمستخدمي مكتبات الجامعة في عمليات البحث والوصول إلى المعلومات التي يريدونها وطرق استخدام هذه المعلومات.	ت	23	37	28	10	2	3.69	1	6
		%	23.0	37.0	28.0	10.0	2.0			
.29	تتوفر بمكتبات الجامعة "خدمة توفير المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة عن الأسئلة المتعمقة بواسطة أمناء المكتبات المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات وذو مؤهلات ومهارات تقنية عالية.	ت	25	26	35	6	8	3.54	1.17	16
		%	25.0	26.0	35.0	6.0	8.0			
.30	وجود أنظمة إلكترونية وأوتوماتيكية، ذات إمكانات بحثية، لتساعد في الوصول لمصادر المعلومات داخل المؤسسة التعليمية أو بمجموعات أخرى.	ت	23	27	35	11	4	3.54	1.09	16
		%	23.0	27.0	35.0	11.0	4.0			
.31	وجود خدمة لإحاطة	ت	10	46	28	12	4	. 4	. 9	28
	هيئة التدريس والطلبة في البرنامج على ما يستجد من تطورات في مكتبات الجامعة مثل اقتناء مواد مرجعية جديدة، أو عقد برامج تدريبية، أو أي تغييرات في خدمات المكتبة أو ساعات العمل فيها.	%	10.0	46.0	28.0	12.0	4.0			
.32	وجود عدد كافي من الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية، بما في ذلك المصادر الإلكترونية، لتلبية احتياجات البرنامج والبحث العلمي.	ت	24	30	33	11	2	3.63	1.03	10
		%	24.0	30.0	33.0	11.0	2.0			
.33	تتوفر تقنيات حاسوبية حديثة وبقدر كاف لتلبية احتياجات البرنامج والبحث العلمي في دعم عملية الوصول إلكترونيا للمصادر والمواد المرجعية.	ت	28	43	18	4	7	3.81	1.11	1
		%	28.0	43.0	18 0.	4.0	7.0			
.34	تتوفر الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية باللغتين العربية والإنجليزية (أو بغيرهما من اللغات)، على النحو الذي يتطلبه البرنامج والأبحاث المتصلة به.	ت	24	36	32	5	3	3.73	0.98	2
		%	24.0	36.0	32.0	5.0	3.0			
.35	تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للدراسة والبحث العلمي، سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، بما يتلاءم مع حاجة البرنامج.	ت	22	42	22	13	1	3.71	0.99	4
		%	22.0	42.0	22.0	13.0	1.0			
	المتوسط العام							3.55	1.0	

يتضح من الجدول أعلاه وجهات نظر أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع حول درجة موافقتهن لعبارات المحور الثاني: متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع, وكان المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (3.55 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد العينة يوافقن على محور متطلبات معايير تطبيق

الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (موافق) وذلك بشكل عام.

وعلى مستوى العبارات فقد تراوح المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات محور متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع من وجهة نظر أفراد العينة ما بين (3.32 – 3.81) درجة من أصل (5) درجات وهي متوسطات تقابل درجتي الموافقة (محايد، موافق)، وفيما يلي نتناول عبارات محور متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بالتفصيل:

معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن بدرجة (موافق) على إحدى وثلاثون عبارة من عبارات متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث انحصر متوسطها الحسابي بين (3.41 – 3.81) وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

- جاءت العبارة (تتوفر تقنيات حاسوبية حديثة وبقدر كاف لتلبية احتياجات البرنامج والبحث العلمي في دعم عملية الوصول إلكترونيا للمصادر والمواد المرجعية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.81).
- جاءت العبارتان (وجود نظام جودة بالجامعة لتوجيه كافة الإدارات والعمادة والكليات بتحقيق الجودة وتحسينها مع إشراك الهيئة التعليمية والإدارية، تتوفر الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية باللغتين العربية والإنجليزية (أو بغيرهما من اللغات)، على النحو الذي يتطلبه البرنامج والأبحاث المتصلة به) في نفس المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.73) لكل منهما.
- جاءت العبارتان (وجود سياسة فعاله في العمادة لتسهيل الوصول – بفاعلية وبشكل يعتمد عليه– إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج، تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للدراسة والبحث العلمي، سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، بما يتلاءم مع حاجة البرنامج) في نفس المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.71) لكل منهما.
- جاءت العبارة (توفير خدمات لتقديم المساعدة لمستخدمي مكتبات الجامعة في عمليات البحث والوصول إلى المعلومات التي يريدونها وطرق استخدام هذه المعلومات) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.69).
- جاءت العبارة (وجود إجراءات تنفيذية لتطبيق اللوائح العامة لتعليم العالي بالعمادة) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.66).
- جاءت العبارة (وجود آلية واضحة لتطبيق نظام فعال لضمان الجودة الإدارية والأكاديمية بالعمادة) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.65).
- جاءت العبارة (وجود سياسات وقواعد تنفيذيه لتطوير الوظيفي وحل النزعات وتسوية الشكاوي) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3.64).
- جاءت العبارتان (وجود سياسة في العمادة لتزويد البرامج بمصادر التعلم ومشاركة هيئة التدريس المسؤولة عن البرنامج ومقرراته الدراسية بتقديم المشورة، بشكل منتظم، عن المواد المطلوبة لدعم التعليم والتعلم، وجود عدد كافي من الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية، بما في ذلك المصادر الإلكترونية، لتلبية احتياجات البرنامج والبحث العلمي) في نفس المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.63) لكل منهما.
- جاءت العبارتان (وجود سياسة في العمادة لتزويد البرامج بمصادر التعلم ومشاركة هيئة التدريس المسؤولة عن البرنامج ومقرراته الدراسية بتقديم المشورة، بشكل منتظم، عن المواد المطلوبة لدعم التعليم والتعلم، وجود عدد كافي من الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية، بما في ذلك المصادر الإلكترونية، لتلبية احتياجات البرنامج والبحث العلمي) في نفس المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.63) لكل منهما.
- جاءت العبارتان (وجود نظام تواصل جامعي داخلي وخارجي بين جميع فئات وكوادر وصانعي القرارات بالعمادة، وجود آليات لتكثيف الجهود على توفير متطلبات العملية التعليمية من تقنيه، مرافق وخدمات والبحث العلمي بكميه كافية وبجودة عالية بالعمادة) في نفس المرتبة الثانية عشرة بمتوسط حسابي (3.62).
- جاءت العبارة (وجود رؤية ورسالة وأهداف لعمادة شؤون المكتبات تتمشى مع متطلبات الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي) في المرتبة الرابعة عشرة بمتوسط حسابي (3.59).
- جاءت العبارة (وجود نظام فعال لتوثيق المعاملات الإدارية وأرشفتها وحفظ معلوماتها ووضع قاعدة بيانات لتسهيل الرجوع لها بالعمادة) في المرتبة الخامسة عشرة بمتوسط حسابي (3.59).

جاءت الأربع عبارات (توفير مصادر تعلم كافيه لدعم العملية التعليمية، تقوم هيئة التدريس بتقديم المشورة، بصورة منتظمة، حول المواد المرجعية (المساندة للمقررات

الدراسية)، تتوفر بمكتبات الجامعة "خدمة توفير المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة عن الأسئلة المتعمقة بواسطة أمناء المكتبات المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات وذو مؤهلات ومهارات تقنية عالية، وجود أنظمة إلكترونية و/أوأوتوماتيكية، ذات إمكانات بحثية، لتساعد في الوصول لمصادر المعلومات داخل المؤسسة التعليمية أو بمجموعات أخرى) في نفس المرتبة السادسة عشرة بمتوسط حسابي (3.54) لكل منها.

- جاءت الثلاث عبارات (توفير بيئة عمل إيجابية تضمن المشاركة في صنع القرار وتحفز على طرح المبادرات بالعمادة، وجود سياسة في العمادة بمشارك هيئة التدريس والطلبة في استطلاعات آراء المستخدمين التي تتناول مدى كفاية مصادر التعلم وخدماتها، ومدى استخدامها، ومناسبتها مع متطلبات التعليم والتعلم، تقدم المكتبة برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلبة وغيرهم من المستخدمين الجدد لتهيئتهم لاستخدام مرافق مكتبات الجامعة وخدماتها) في نفس المرتبة العشرين بمتوسط حسابي (3.52) لكل منها.
- جاءت الثلاث عبارات (وجود نظام إداري قيادي فعال يسمح بالمراقبة والشفافية بالعمادة، وجود نظام وآليات لضمان جودة وتطوير التجهيزات والمرافق في العمادة، يتم الاحتفاظ بالمواد والمراجع المطلوبة بكثرة والمطلوبة للقراءة(الخاصة بالمقررات) في قسم الكتب المحجوزة) في نفس المرتبة الخامسة والعشرين بمتوسط حسابي (3.50) لكل منها.
- جاءت العبارة (وجود خدمة لإحاطة هيئة التدريس والطلبة في البرنامج على ما يستجد من تطورات في مكتبات الجامعة مثل اقتناء مواد مرجعية جديدة، أو عقد برامج تدريبية، أو أي تغييرات في خدمات المكتبة أو ساعات العمل فيها) في المرتبة الثامنة والعشرين بمتوسط حسابي (3.46).
- جاءت العبارتان (توفير مركز إحصائي لعمادة شؤون المكتبات لحصر مؤشرات الأداء وتوثيقها، يعطى القائمون بإدارة البرنامج أو ممثلو البرنامج الفرصة للإسهام في تقويم عمليات التخطيط المسبق لتوفير المصادر والخدمات، وذلك بالإضافة إلى مشاركتهم في الاستطلاعات المسحية حول البرنامج) في نفس المرتبة التاسعة والعشرين بمتوسط حسابي (3.51) لكل منهما.
- جاءت العبارة (وجود آلية لرصد احتياجات الكوادر الإدارية والمساندة لتطبيق نظام الجودة ثم تطويرها وتأهيلها للأداء الفعال بالجامعة) في المرتبة الواحد والثلاثين بمتوسط حسابي (3.41).

بينما نجد أن معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن بدرجة (محايد) على أربع عبارات من عبارات متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث انحصر متوسطها الحسابي بين (3.32 – 3.40) وهي مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

- جاءت العبارة (تفعيل التعليم الالكتروني كمصدر مهم من مصادر التعلم بالعمادة) في المرتبة الثانية والثلاثين بمتوسط حسابي (3.40).
- جاءت العبارة (وجود خطه شامله لرفع مستوى المشاركة المجتمعية من خلال استراتيجيات وسياسات واضحة تحقق التفاعل مع المجتمع وبناء علاقات تضمن تحقيق سمعة العمادة وعمل استحداث للهوية المميزة للجامعة ومحفزات الانتماء المؤسسي) في المرتبة الثالثة والثلاثين بمتوسط حسابي (3.39).
- جاءت العبارة (وجود نظام فعال للإدارة المالية يضمن المرونة والاستقلالية في تخطيط ومتابعة اقتصاديات الوحدات المساندة بالعمادة) في المرتبة الرابعة والثلاثين بمتوسط حسابي (3.34).
- جاءت العبارة (وجود مكتب للإرشاد الاجتماعي والنفسي داخل مكتبات الجامعة) في المرتبة الخامسة والثلاثين والأخيرة بمتوسط حسابي (3.32).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق نجد أن معظم قيم الانحراف المعياري لعبارات محور متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع تنحصر بين (0.81، 1.17) وكان أقل انحراف معياري للعبارة (وجود سياسات وقواعد تنفيذيه لتطوير الوظيفي وحل النزعات وتسوية الشكاوي) مما يدل على أنها أكثر العبارات تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تتوفر بمكتبات الجامعة "خدمة توفير المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة عن الأسئلة المتعمقة بواسطة أمناء المكتبات المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات وذو مؤهلات ومهارات تقنية عالية) مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلفت حولها أفراد العينة.

- **خامساً:إجابة التساؤل الثالث ما معوقات تطبيق معايير جودة البحث العلمي وخدمة المجتمع ؟**

جدول (11)

يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للمتوسط الحسابي لأفراد العينة حول عبارات المحور الثالث: معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب
.1	عدم نشر رؤية ورسالة وأهداف عمادة شؤون المكتبات لدى المجتمع الأكاديمي سواء من داخل الجامعة أو من خارجها.	ت	10	26	31	20	13	3	1.18	7
		%	10.0	26.0	31.0	20.0	13.0			
.2	عدم توفير برنامج لنشر ثقافة الجودة في العمادة.	ت	10	35	26	24	5	3.21	1.08	1
		%	10.0	35.0	26.0	24.0	5.0			
.3	عدم تقبل بعض القيادات الأكاديمية والإدارية في العمادة لتطبيق معايير ضمان الجودة.	ت	10	21	38	21	10	3	1.11	7
		%	10.0	21.0	38.0	21.0	10.0			
.4	عدم وضوح السياسات والاستراتجيات عند تطبيق نظام الجودة في مكتبات الجامعة.	ت	10	32	29	20	9	3.14	1.13	4
		%	10.0	32.0	29.0	20.0	9.0			
.5	عدم وجود كوادر بشرية من ذوي الاختصاص ولديهن مهارات عالية.	ت	13	21	32	23	11	3.02	1.19	6
		%	13.0	21.0	32.0	23.0	11.0			
.6	عدم جاهزية بعض مرافق مكتبات الجامعة لسد حاجة المستفيدات.	ت	14	28	29	22	7	3.2	1.15	2
		%	14.0	28.0	29.0	22.0	7.0			
.7	عدم الإدراك بأهمية تطبيق معايير نظام الجودة في العمادة.	ت	12	29	33	19	7	3.2	1.1	2
		%	12.0	29.0	33.0	19.0	7.0			
.8	عدم وجود آلية واضحة لتطبيق نظام فعال لضمان الجودة الإداري بالعمادة.	ت	11	30	30	20	9	3.14	1.14	4
		%	11.0	30.0	30.0	20.0	9.0			
	المتوسط العام							**3.11**	**1.14**	

يتضح من الجدول أعلاه وجهات نظر أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع حول درجة موافقتهن لعبارات المحور الثالث: معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع, وكان المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (3.11 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد العينة يوافقن على محور معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (محايد) وذلك بشكل عام. وعلى مستوى العبارات فقد تراوح المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات محور معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع من وجهة نظر أفراد العينة ما بين (3.0 – 3.21) درجة من أصل (5) درجات وهي متوسطات جميعها تقابل درجة الموافقة (محايد)، أي أن معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن على جميع عبارات محور معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (محايد)، ويمكننا ترتيب هذه العبارات تنازليًا حسب المتوسط الحسابي كما يأتي:

- جاءت العبارة (عدم توفير برنامج لنشر ثقافة الجودة في العمادة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.21).
- جاءت العبارتان (عدم جاهزية بعض مرافق مكتبات الجامعة لسد حاجة المستفيدات.، عدم الإدراك بأهمية تطبيق معايير نظام الجودة في العمادة) في نفس المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.20) لكل منهما.
- جاءت العبارتان (عدم وضوح السياسات والاستراتجيات عند تطبيق نظام الجودة في مكتبات الجامعة، عدم وجود آلية واضحة لتطبيق نظام فعال لضمان الجودة الإداري بالعمادة) في نفس المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.14) لكل منهما.
- جاءت العبارة (عدم وجود كوادر بشرية من ذوي الاختصاص ولديهن مهارات عالية) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.02).
- جاءت العبارتان (عدم نشر رؤية ورسالة وأهداف عمادة شؤون المكتبات لدى المجتمع الأكاديمي سواء من داخل الجامعة أو من خارجها، عدم تقبل بعض القيادات الأكاديمية والإدارية في العمادة لتطبيق معايير ضمان الجودة) في نفس المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.0) لكل منهما.

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق نجد أن معظم قيم الانحراف المعياري لعبارات محور معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

تنحصر بين (1.08، 1.19) وكان أقل انحراف معياري للعبارة (عدم توفير برنامج لنشر ثقافة الجودة في العمادة) مما يدل على أنها أكثر العبارات تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (عدم وجود كوادر بشرية من ذوي الاختصاص ولديهن مهارات عالية) مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلفت حولها أفراد العينة.

سادساً:إجابة التساؤل الرابع ما المقترحات التي تساعد في تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

جدول (12)

يبين التكرارات والنسب المئوية للمقترحات التي ترى أفراد العينة أنها تساعد في تطبيق معايير ضمان الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع

م	العبارة	التكرار	النسبة المئوية بالنسبة لمجموع المقترحات
1	دورات تدريبية خارجية منها عن استخدام المكتبات	9	%15.79
2	توفير أجهزة للتصوير والطباعة	5	%8.77
3	زيادة الوقت المتاح للاطلاع بالمكتبات	5	%8.77
4	التعريف بخدمات المكتبة	4	%7.02
5	توفير الإنترنت بالمكتبات	3	%5.26
6	توفير التجهيزات الحديثة	3	%5.26
7	نشر ثقافة الجودة بالجامعة	3	%5.26
8	إتاحة قواعد المعلومات	2	%3.51
9	تفعيل الخدمات الالكترونية	2	%3.51
10	تفعيل الموقع الإلكتروني للمكتبة	2	%3.51
11	توفير الكوادر المؤهلة في المكتبة	2	%3.51
12	توفير المعلومات	2	%3.51
13	دمج الكليات الفرعية في مكتبة	2	%3.51
14	زيارات للمكتبات الخارجية	2	%3.51
15	كتب بكل اللغات	2	%3.51
16	لتعريف بخدمات المكتبة للطلاب	2	%3.51
17	مكتب للارشاد داخل المكتبات	2	%3.51
18	آليات تطبيق فعالة	1	%1.75
19	تجهيز أماكن للبحث بالمكتبات	1	%1.75
20	دعم الباحثين ماديا ومعنويا	1	%1.75
21	منشورات	1	%1.75
22	ورش عمل	1	%1.75
	المجموع	57	%100

يتضح من الجدول السابق أن من أهم المقترحات التي ترى أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع أنها تساعد في تطبيق معايير ضمان الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع من وجهة نظرهن ما يأتي:

- دورات تدريبية خارجية منها عن استخدام المكتبات.
- توفير أجهزة للتصوير والطباعة.
- زيادة الوقت المتاح للاطلاع بالمكتبات.
- التعريف بخدمات المكتبة.
- توفير الإنترنت بالمكتبات.
- توفير التجهيزات الحديثة.
- نشر ثقافة الجودة بالجامعة.

وللوقوف على درجة اختلاف تقديرات أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع حول محاور الاستبانة والتي ترجع لاختلاف متغير الوظيفة سنقوم بإجراء اختبار التباين أحادي الاتجاه (One – way ANOVA)، وهذا ما يتضح فيما يأتي:

جدول (13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين استجابات أفراد العينة حول أي محور من محاور الاستبانة والتي ترجع إلى اختلاف متغير الوظيفة

* يعني مستوى الدلالة (0.05)، ** يعني مستوى الدلالة (0.01)

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المحور الأول: الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	بين المجموعات	2187.6	4	546.90	2.46	0.051
	داخل المجموعات	21095.2	95	222.05		
المحور الثاني: متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	بين المجموعات	3556.4	4	889.10	1.36	0.252
	داخل	61901.8	95	651.60		

المحور الثالث: معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع	بين المجموعات	108.3	4	27.08	0.59	0.673
	داخل المجموعات	4381.9	95	46.13		

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أي محور من محاور الاستبانة ترجع إلى اختلاف متغير الوظيفة، أي أنه لا يوجد تأثير لمتغير الوظيفة على استجابات أفراد العينة حول أي محور من محاور الاستبانة.

❖ **خلاصة النتائج:**

- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن على محور الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع وذلك بشكل عام.
- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن على خمس عشرة عبارة من عبارات الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع، ومن أهمها ومرتبة تنازليًا:

▪ توفير خدمة قاعات الدراسة والنقاش بحيث أن تكون مجهزة تجهيزاً تقنياً يفي بأغراض استخدامها بجودة عالية وتستخدم وفق ضوابط معينة.
▪ توفير خدمة الإنترنت داخل مكتبات الجامعة مجاناً لأغراض التعليم والبحث العلمي والتثقيف وفق ضوابط معينة.
▪ توفير تقنيات التصوير والنسخ الحديثة وتستخدم وفق ضوابط معينة.
▪ توفير قاعات تدريبية مجهزة بتقنيات ذات جودة عالية لغرض التدريب .
▪ توفير خدمة الرد على استفسار الزائرات والمستفيدات عبر جميع وسائل الاتصال.
▪ معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن بدرجة (محايد) على خمس عبارات من عبارات الخدمات المقدمة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع، وهي:
▪ توفير خدمة طلب الكتب الغير متوفرة بالمكتبات من قبل المستفيدين في التخصصات المختلفة.
▪ توفير خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات بطلب من المستفيدات من خلال تعبئة نموذج خاص يتضمن سمات المستفيد وأهدافه واحتياجاته العلمية، ويتم بعد ذلك إطلاع المستفيدين أولاً بأول بما يستجد لدى المكتبة في مجال اهتماماتهم العلمية والبحثية.
▪ توفير خدمة المجتمع الأكاديمي الخارجي من طالبات الدراسات العليا والباحثات وطالبات مرحلة البكالوريوس، وتطبق عليهن بنود اللائحة.
▪ توفير خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير التقنيات والتجهيزات اللازمة لخدمتهم، وتطبق عليهم لائحة العمادة في الأنظمة والخدمات.
▪ توفير خدمة الجولات التعريفية للمستفيدات الجدد.

- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن على محور متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع وذلك بشكل عام.
- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن على إحدى وثلاثون عبارة من عبارات متطلبات معايير تطبيق الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع ، ومن أهمها ومرتبة تنازليًا:
- تتوفر تقنيات حاسوبية حديثة وبقدر كاف لتلبية احتياجات البرنامج والبحث العلمي في دعم عملية الوصول إلكترونيا للمصادر والمواد المرجعية.
- تتوفر الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية باللغتين العربية والإنجليزية (أو بغيرهما من اللغات)، على النحو الذي يتطلبه البرنامج والأبحاث المتصلة به.
- وجود نظام جودة بالجامعة لتوجيه كافة الإدارات والعمادة والكليات بتحقيق الجودة وتحسينها مع إشراك الهيئة التعليمية والإدارية.
- تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للدراسة والبحث العلمي، سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، بما يتلاءم مع حاجة البرنامج.
- وجود سياسة فعاله في العمادة لتسهيل الوصول – بفاعلية وبشكل يعتمد عليه– إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج.
- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن بدرجة
- (محايد) على أربع عبارات من عبارات متطلبات معايير تطبيق

الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع، وهي:

- تفعيل التعليم الالكتروني كمصدر مهم من مصادر التعلم بالعمادة.
- وجود خطه شامله لرفع مستوى المشاركة المجتمعية من خلال استراتيجيات وسياسات واضحة تحقق التفاعل مع المجتمع وبناء علاقات تضمن تحقيق سمعة العمادة وعمل استحداث للهوية المميزة للجامعة ومحفزات الانتماء المؤسسي.
- وجود نظام فعال للإدارة المالية يضمن المرونة والاستقلالية في تخطيط ومتابعة اقتصاديات الوحدات المساندة بالعمادة.
- وجود مكتب للإرشاد الاجتماعي والنفسي داخل مكتبات الجامعة .
- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع يوافقن على محور معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (محايد) وذلك بشكل عام.
- معظم أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة يوافقن على جميع عبارات محور معوقات تطبيق معايير الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع بدرجة (محايد)، ومن أهمها ومرتبة تنازليًا:
- عدم توفير برنامج لنشر ثقافة الجودة في العمادة.
- عدم جاهزية بعض مرافق مكتبات الجامعة لسد حاجة المستفيدات.
- عدم الإدراك بأهمية تطبيق معايير نظام الجودة في العمادة.
- عدم وضوح السياسات والاستراتجيات عند تطبيق نظام الجودة في مكتبات الجامعة.
- عدم وجود آلية واضحة لتطبيق نظام فعال لضمان الجودة الإداري بالعمادة.

❖ **من أهم المقترحات التي ترى أفراد العينة من المستفيدات من خدمات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في البحث العلمي وخدمة المجتمع أنها تساعد في تطبيق معايير ضمان الجودة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع من وجهة نظرهن ما يأتي:**

- **دورات** تدريبية خارجية منها عن استخدام المكتبات.
- توفير أجهزة للتصوير والطباعة.
- زيادة الوقت المتاح للاطلاع بالمكتبات.
- التعريف بخدمات المكتبة.
- توفير الإنترنت بالمكتبات.
- توفير التجهيزات الحديثة.
- نشر ثقافة الجودة بالجامعة.

المراجع:

- السرحان،عطا الله فهد (2013م). أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية . المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ،المجلد السادس ،عدد 13،ص ص3- 17.
- العاجز، فؤاد ونشوان جميل (2005م). تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة.مجلة الجودة في التعليم العالي ،المجلد الأول ،العدد الثاني ، ص ص 101- 138.
- الشعلان، مضاوي وسهام كعكي (1435هـ)، آليات تفعيل التمكين لتحقيق جودة الأداء في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن . المجلة السعودية للتعليم العالي –العدد العاشر- محرم 1435هـ. الرياض
- عبد الرحمن، طارق عطية (2013م). دليل تصميم وتنفيذ البحوث في العلوم الاجتماعية. مركز البحوث –معهد الإدراة العامة. الرياض
- العساف،صالح (2003م). المخل إلى البحث في العلوم السلوكية. مكتبة العبيكان. الرياض
- الطيب،مصطفى (2013م)، ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي .المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي – المجلد السادس عدد (13).
- كعكي، سهام محمد (2013م).التحديات التي تواجه تطبيق إدراة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية والمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم التربوية، العدد الثاني ، ص ص 249- 289.
- وزارة التعليم العالي ، (2009م) الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي السعودية .الرياض ، المملكة العربية السعودية .ص ص 1-30

المواقع الالكترونية:

- موقع جامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن.
- موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.
- موقع عمادة ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.